

議題等 3 令和 4 年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

議題等 3 令和 4 年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

議題等 3 令和 4 年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

医療安全

▶ 医療法第六条の十二

病院等の管理者は、前二条に規定するもののほか、厚生労働省令で定めるところにより、医療の安全を確保するための指針の策定、従業者に対する研修の実施その他の当該病院等における**医療の安全を確保するための措置**を講じなければならない。

さらに医療法施行規則において、以下の項目を行うよう義務付けている

- ▶ 医療に係る安全管理体制の整備
- ▶ 院内感染対策のための体制の確保に係る措置
- ▶ 医薬品に係る安全管理のための体制の確保に係る措置
- ▶ 医療機器に係る安全管理のための体制の確保に係る措置
- ▶ 診療用放射線に係る安全管理のための体制の確保に係る措置
- ▶ 高難度新規医療技術や未承認新規医薬品等を用いた医療を提供する際に必要な措置

議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

医療安全支援センターの設置根拠

- ▶ 医療法 第六条の十三
- ▶ 都道府県、保健所を設置する市及び特別区(以下この条及び次条において「都道府県等」という。)は、第六条の九に規定する措置を講ずるため、次に掲げる事務を実施する施設(以下「医療安全支援センター」という。)を設けるよう努めなければならない。

議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

船橋市医療安全支援センターの業務

船橋市医療安全支援センター設置要綱(以下「設置要綱」という。)第3条にて以下のとおり規定している

- (1) 患者・住民からの苦情や相談への対応
- (2) 医療安全推進協議会の開催
- (3) 患者・住民からの相談等に適切に対応するために行う、関係する機関・団体等との連絡調整
- (4) 医療安全の確保に関する必要な情報の収集及び提供
- (5) 市内医療機関の管理者等に対する医療の安全に関する研修の実施
- (6) 研修会の受講等によるセンターの職員の資質の向上
- (7) 医療安全の確保に関する必要な相談事例の収集、分析及び情報提供
- (8) 千葉県医療安全相談センターとの連絡調整
- (9) 医療安全施策の普及・啓発(医療提供施設等に関する情報提供や助言・研修、患者・住民に対する医療安全に係る啓発等を含む。)

議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

船橋市医療安全相談窓口

- 1 相談員（令和4年度）
 - 看護師（専任）3名
 - 薬剤師（兼任）3名
 - 事務（兼任）1名
- 2 受付内容
 - 医療に関すること、医療従事者等の対応
 - 医療機関等の案内等
- 3 受付時間 月曜日～金曜日
9時～12時、13時～16時
- 4 専用電話 047-409-1640

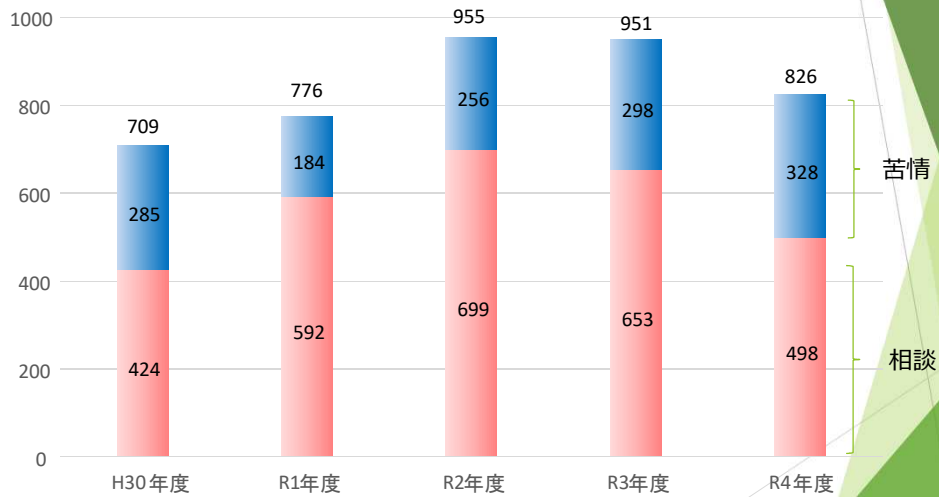
議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

受付状況

受付件数：826件（前年比 - 125件）
性別：男性 39.5% 女性 59.9% 不明 0.6%
受付方法：電話 97.9% 来所 1.6%
手紙・メール他 0.5%
内容：相談 60.3% 苦情 39.7%
対応時間：平均 21.8分（2年度：18.6分、3年度：21.3分）

議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

相談・苦情件数の推移



苦情割合が、令和3年度31.3%から令和4年度39.7%と増加

議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

医療安全相談の集計結果

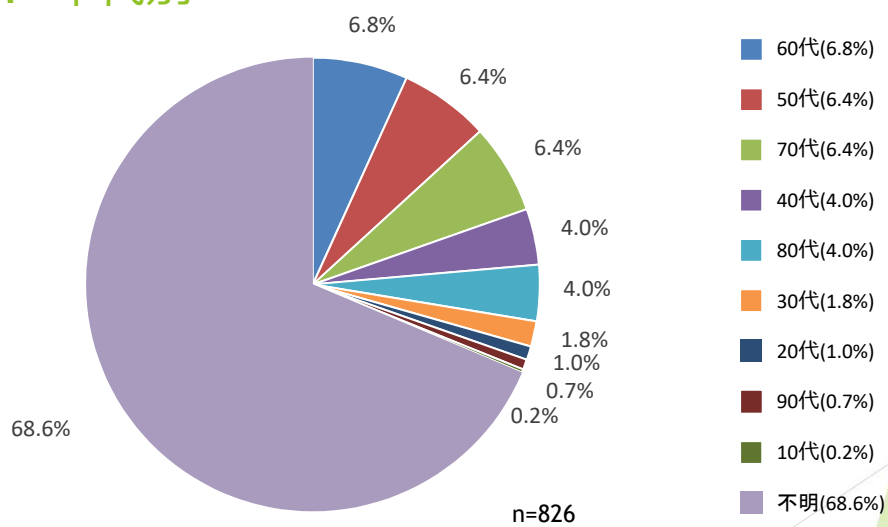
議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

1. 月別受付件数

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
令和4	56	65	67	66	64	74	63	76	73	77	63	82	826
令和3	97	92	94	87	89	73	78	71	69	54	72	75	951
令和2	77	61	98	109	97	82	70	70	72	64	63	92	955
令和元	52	59	62	63	58	68	71	87	66	57	66	67	776
平均	70.5	69.25	80.25	81.25	77	74.25	70.5	76	70	63	66	79	864.5

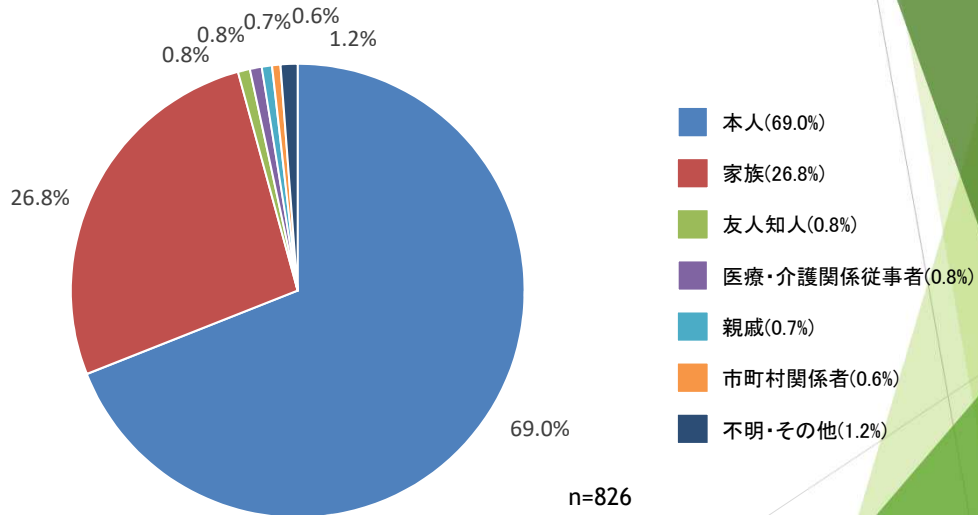
議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

2. 年代別



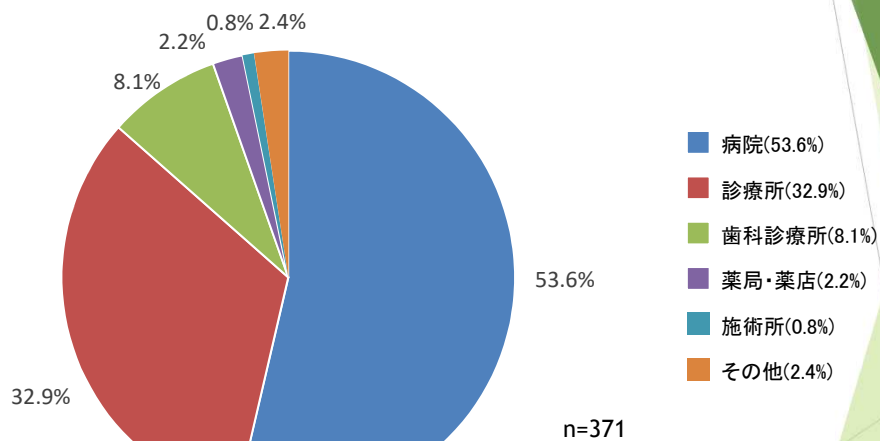
議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

3. 患者との関係



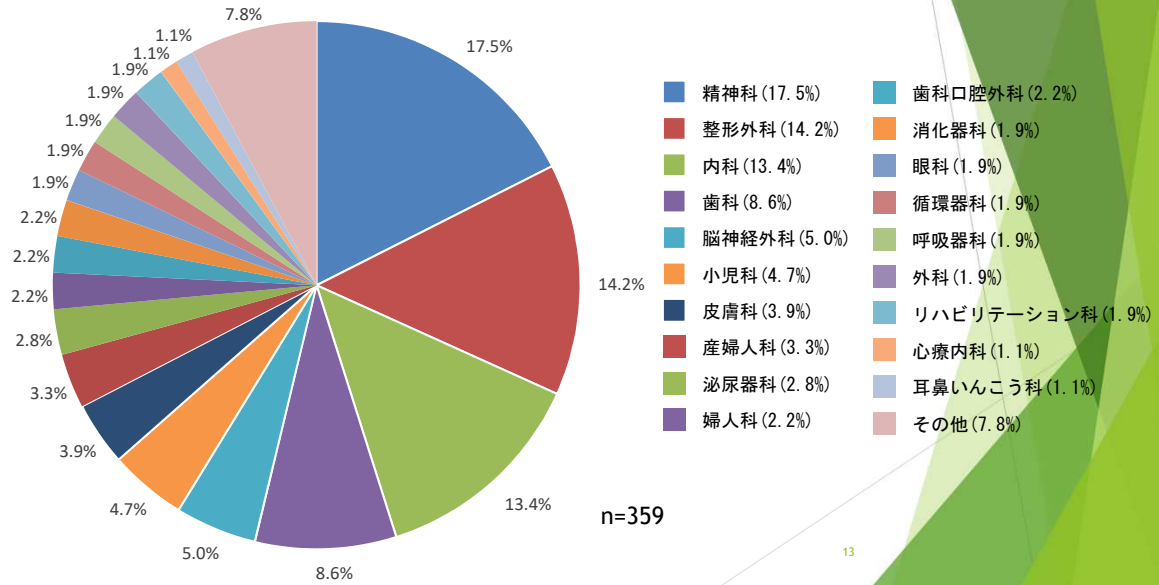
議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

4. 施設別



議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

5. 診療科別



議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

診療科別の年度ごとの傾向

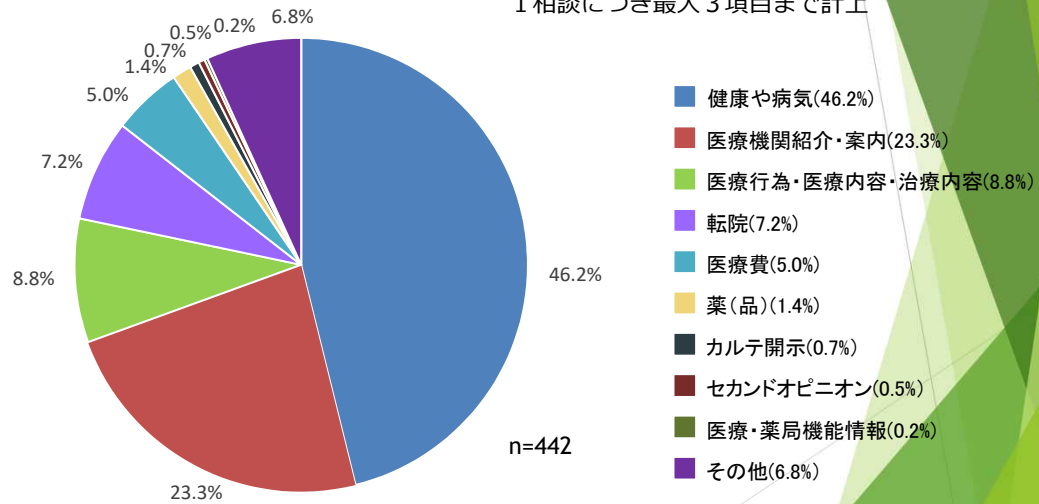
	令和2年度	令和3年度	令和4年度
精神科	55(18.7%)	61(15.7%)	63(17.5%)
整形外科	34(11.6%)	48(12.4%)	51(14.2%)
内科	51(17.3%)	73(18.8%)	48(13.4%)
歯科	30(10.2%)	31(8.0%)	31(8.6%)
脳神経外科	5(1.7%)	13(3.4%)	18(5.0%)
小児科	4(1.4%)	5(1.3%)	17(4.7%)
皮膚科	8(2.7%)	7(1.8%)	14(3.9%)
産婦人科	5(1.7%)	5(1.3%)	12(3.3%)
泌尿器科	4(1.4%)	10(2.6%)	10(2.8%)
その他	98(33.3%)	135(34.8%)	95(26.5%)

- ・精神科、整形外科が増加傾向にあり、内科は前年度と比較し減少傾向が見られた
- ・小児科、産婦人科の相談が前年度と比較し2倍以上件数が増加した

議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

6. 相談内容内訳 (R4.10～R5.3)

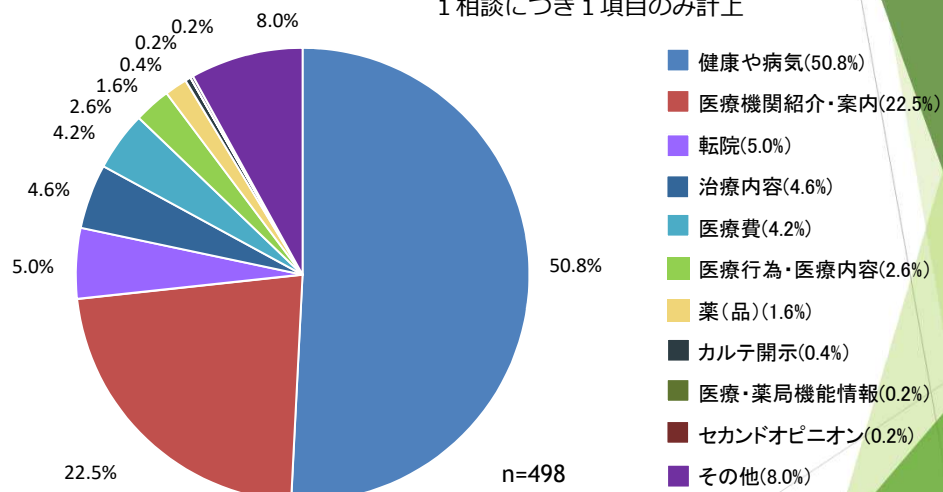
1 相談につき最大3項目まで計上



議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

【参考】相談内容内訳 (R4.4～R5.3)

1 相談につき1項目のみ計上



議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

【参考】集計方法の変更による変化 (1相談につき1項目→最大3項目まで計上)

相談内容	1項目	3項目	変化
健康や病気	50.8%	46.2%	-4.6%
医療機関紹介・案内	22.5%	23.3%	+0.8%
医療行為・医療内容・治療内容	2.6%	8.8%	+6.2%
転院	4.6%	7.2%	+2.6%
医療費	4.2%	5.0%	+0.8%

「健康や病気」に関する相談割合が減少し、その他「医療行為・医療内容・治療内容」等の相談割合が増加した

議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

【参考】相談内容の年度ごとの傾向 (1相談1項目にて集計)

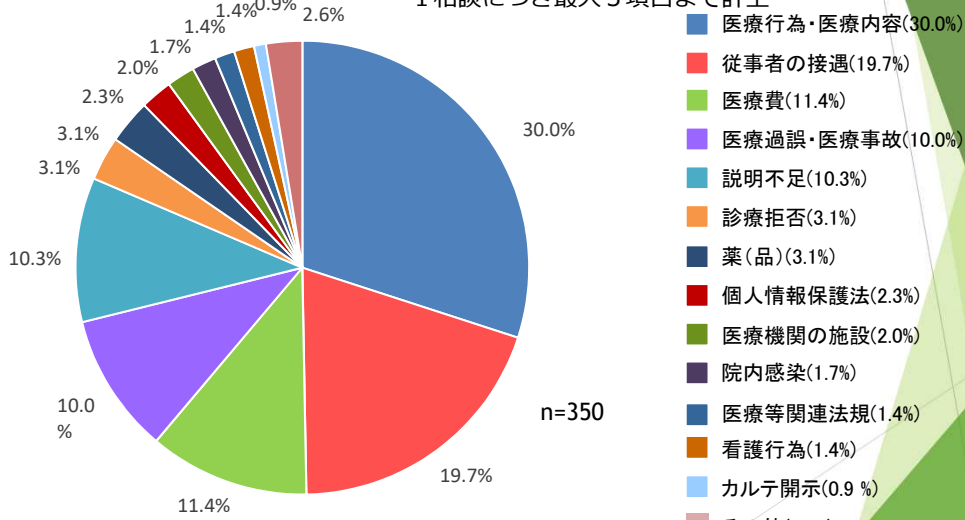
	令和2年度	令和3年度	令和4年度
健康や病気	380(54.4%)	366(56.0%)	253(50.8%)
医療機関紹介・案内	143(20.5%)	114(17.5%)	112(22.5%)
医療行為・医療内容・治療内容	43(5.8%)	35(4.8%)	36(7.2%)
転院	17(2.4%)	36(5.5%)	25(5.0%)
医療費	33(4.7%)	39(6.0%)	21(4.2%)
薬(品)	34(4.9%)	20(3.1%)	8(1.6%)
その他	49(7.4%)	43(7.2%)	43(8.6%)

「健康や病気」「医療機関紹介・案内」「薬(品)」に関する相談に減少傾向が見られた

議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

7. 苦情内容内訳 (R4.10~R5.3)

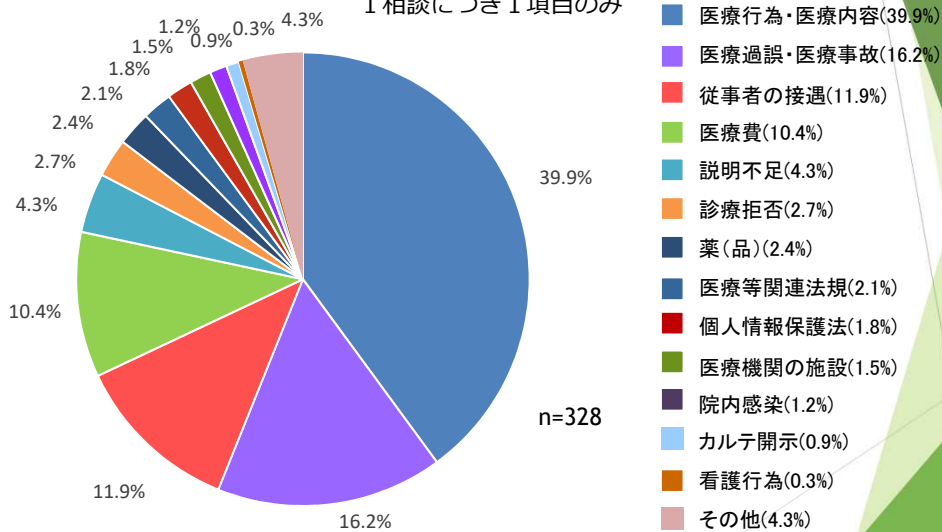
1相談につき最大3項目まで計上



議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

【参考】苦情内容内訳 (R4.4~R5.3)

1相談につき1項目のみ



議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

【参考】集計方法の変更による変化

(1相談につき1項目→最大3項目まで計上)

苦情内容	1項目	3項目	変化
医療行為・医療内容	39.9%	30.0%	-9.9%
従事者の接遇	11.9%	19.7%	+7.8%
医療費	10.4%	11.4%	+1.0%
医療過誤・医療事故	16.2%	10.0%	-6.2%
説明不足	4.3%	10.3%	+6.0%

「医療行為・医療内容」に関する苦情が減少し、「従事者の接遇」「説明不足」といったコミュニケーションに関する苦情が増加した

議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

【参考】苦情内容の年度ごとの傾向

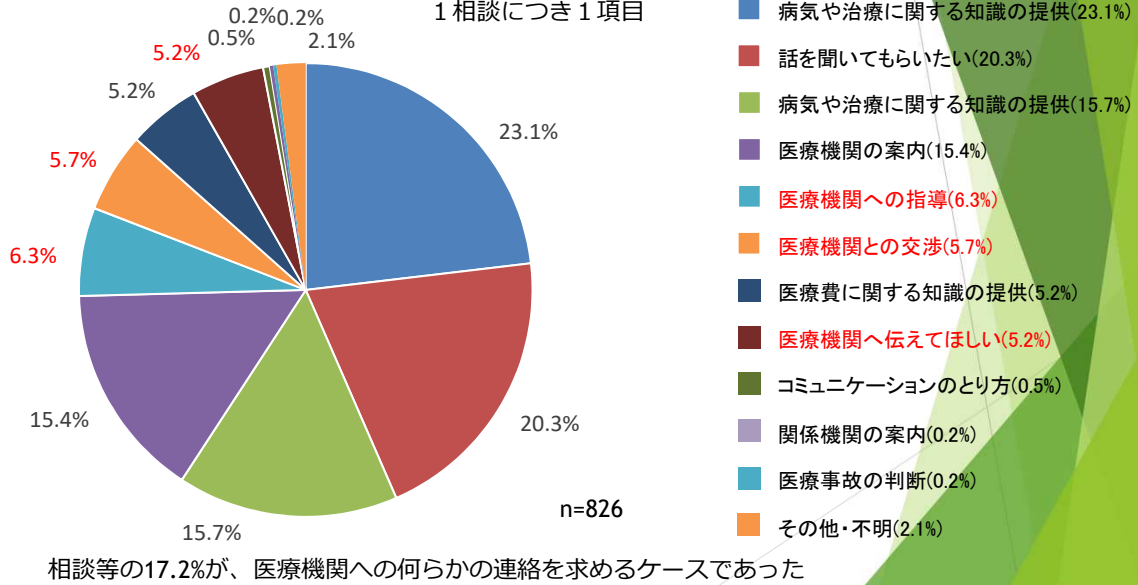
(1相談につき1項目にて集計)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
医療行為・医療内容	60(23.4%)	125(41.9%)	131(39.9%)
医療過誤・医療事故	30(11.7%)	32(10.7%)	53(16.2%)
従事者の接遇	60(23.4%)	56(18.8%)	39(11.9%)
医療費	15(5.9%)	22(7.4%)	34(10.4%)
説明不足	12(4.7%)	14(4.7%)	14(4.3%)
診療拒否	25(9.8%)	11(3.7%)	9(2.7%)
薬(品)	9(3.5%)	7(2.3%)	8(2.4%)
その他	45(17.5%)	31(10.4%)	40(12.2%)

- ・「従事者の接遇」「診療拒否」に関する苦情に減少傾向が見られた
- ・「医療行為・医療内容」「医療過誤・医療事故」「医療費」に関する苦情が増加傾向がみられた

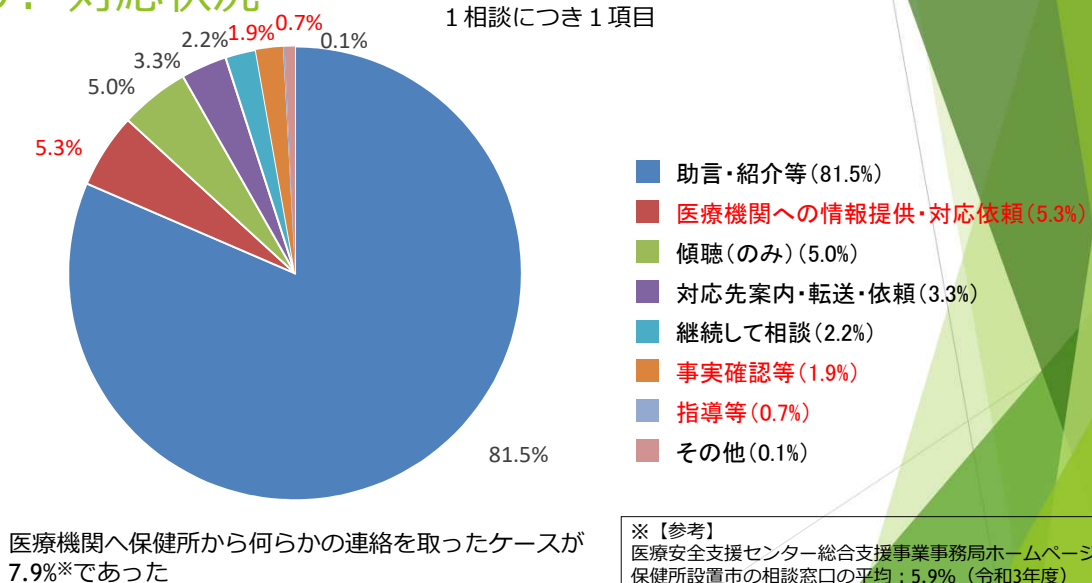
議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

8. 相談者の要望



議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

9. 対応状況



議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

令和4年度医療安全研修会

- ▶ 開催日：令和4年11月13日（日）
- ▶ 場所：船橋市中央公民館
- ▶ 対象者：市内医療機関、薬局等の医療安全管理者、担当者
- ▶ 講演：演題 患者・市民とつくる医療安全
 講師 勝村 久司 氏
 （医療情報の公開・開示を求める市民の会 代表世話人）
 （産科医療補償制度「再発防止委員会」委員）
 （厚生労働省「薬害を学び再発を防止するための教育に関する検討会」委員）
 （全国薬害被害者団体連絡協議会 副代表世話人）
 （元厚生労働省「中央社会保険医療協議会」委員）
 （元厚生労働省「医療安全対策検討WG」委員）
- ▶ 参加者76名

議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

医療安全推進協議会 医療安全推進協議会事例検討部会（令和4年度）

- 医療安全推進協議会
 - ▶ 医療安全支援センターの運営方針や医療安全の推進のための方策等の検討を行う
 - 1回目：令和4年10月（書面開催）
 - 2回目：令和5年2月（対面・web形式によるハイブリッド開催）
- 医療安全推進協議会事例検討部会
 - ▶ 相談窓口の個別相談事例等のうち、重要な事例、専門的な事例等に係る助言を受け、検討を行う
 - 令和5年2月6日（対面形式による開催）

議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

相談員の資質向上

研修・学会等	開催月	主催	方式	参加者
初任者研修	5月	医療安全支援センター総合支援事業事務局	Web	2名
実践研修	1月		Web	1名
スキルアップ研修	2, 3月		Web	3名
全国協議会	2月		Web	1名
医療安全セミナー	11月	厚生労働省	Web	1名
医療安全基礎講座	7月	国際医療リスクマネジメント学会	Web	1名

医療安全ケース会議

医療安全相談員が自分の傾向や癖、ストレスが相談を受けるにあたりどのように影響しているかを知るため、医療相談員経験者と定期的に事例を振り返り、対応の質の向上を図る。

- 第1回 令和4年7月14日
- 第2回 令和4年11月2日
- 第3回 令和5年1月18日
- 第4回 令和5年3月8日

27

議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

市民への啓発

○出前講座 「上手なお医者さんのかかり方」

- ・医療の現状
- ・医療安全支援センターに寄せられる相談事例
- ・厚生労働省研究班が作成した「上手なお医者さんのかかり方10か条」
- ・かかりつけ医と相談窓口をうまく利用しよう

質疑を含め、1時間程度の講座を実施

議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

令和4年度出前講座実績

開催	場所	参加人数
5月	新高根公民館	31人
6月	薬円台公民館	22人
7月	社会福社会館(薬円台)	17人
11月	宮本自治会館	37人

新型コロナウイルス感染症の影響により3回中止

議題等3 令和4年度船橋市医療安全支援センターの実績報告について

周知について

- ▶ リーフレット（医療相談窓口のご案内）
- ▶ 広報ふなばし
- ▶ 市ホームページ

<https://www.city.funabashi.lg.jp/kenkou/iryuu/005/02/p004636.html>

船橋市医療安全支援センター
医療相談窓口のご案内



電話相談

☎ 047-409-1640

月～金曜日

（祝日・年末年始を除く）

9：00～12：00

13：00～16：00

船橋市医療安全支援センター
〒273-8506 船橋市北本町 1-16-55
船橋市保健所保健総務課内